

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI PUSKESMAS GETASAN,  
KABUPATEN SEMARANG**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:  
Prisca Merlin Wimona Sola  
462012102

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
SALATIGA  
2016**



### PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRISCA MERLIN WIMONA SOLA  
NIM : 462012102 Email : prisca\_sola@yahoo.co.id  
Fakultas : ILMU KEPERAWATAN Program Studi : KEPERAWATAN  
Judul tugas akhir : HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KERASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI PUSKESMAS GETASAN, KABUPATEN GEMARANG  
Pembimbing : 1. Priska L. S. Pulungan, S.Pd., MM  
2. Dewi Kartika, S.Sos., M.I. Kom

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

1956

Salatiga 16 September 2016



Tanda tangan & nama terang mahasiswa



### PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRISCA MERLIN WIMONA SOLA  
NIM : 462012102 Email : prisca\_sola@upho0.co.id  
Fakultas : ILMU KESEHATAN Program Studi : KEPERAWATAN  
Judul tugas akhir : HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KERASAM PASIEN  
RAWAT INAP DI PUSKESMAS GETASAN, KABUPATEN SEMARANG

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif*\* kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA\*\*

\* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

\*\* Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing I dan disetujui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 16 September 2016

Prisca Merlin Wimona Sola

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

Priska L. S. Pulungan, S.Pd. MM

Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Dewi Kartika, S.Sos., M.I. Kom

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

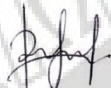
Skripsi ini telah disetujui oleh

Pembimbing Skripsi

Salatiga, 16 September 2016

Mengetahui,

Pembimbing I



Priska L. S. Pulungan, S.Pd., MM

Pembimbing II



Dewi Kartika, S.Sos., M.I.Kom

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji pada:

Selasa, 30 Agustus 2016

Penguji I

Dewi Kartika, S.Sos., M.I. Kom

Penguji II

Desi, MSN

Disahkan Oleh,

Dekan

Ir. Ferry R. Karwun, M.Sc., Ph.D

1956  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
SALATIGA  
2016

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prisca Merlin Wimona Sola  
NIM : 462012102  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Fakultas : Ilmu Kesehatan - UKSW

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi, dengan judul:

Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan  
Pasien Rawat Inap di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang.

yang dibimbing oleh:

1. Priska Lydia S. Pulungan, S. Pd., MM
2. Dewi Kartika, S.Sos., M.I.Kom

adalah benar-benar hasil karya saya.

Di dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan atau gagasan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau gambar serta simbol yang saya aku seolah-olah sebagai karya saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada Peneliti atau sumber aslinya.

Salatiga, 16 September



Yang memberi pernyataan,

*Prisca*  
Prisca Merlin Wimona Sola

# *Halaman Persembahan Dan Motto*

*Skripsi ini sepenuhnya penulis persembahkan  
untuk:*

*My Savior "He is God"*

*My Angel in Heaven : "Oma"*

*My Parents That I Love "Mama & Papa"*

*My Greatest Support "Lovely Family"*

## *MOTTO*

*"Bersukacilah Senantiasa, Tetaplah Berdoa,  
Mengucap Syukurlah Dalam Segala Hal, Sebab  
Itulah Yang Di Kehendaki Allah Di Dalam  
Kristus Yesus Bagi Kamu"*

*1 Tesalonika 5:16-18*

*~Perjuangan Merupakan Pengalaman Berharga Yang Dapat  
Menjadikan Kita Manusia Yang Berkualitas~*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas perlindungan dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kristen Satya Wacana. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun dan menyertai setiap tahap demi tahap yang di lalui hingga terselesainya skripsi ini.
2. Mama dan Papa tercinta yang selalu memberi semangat serta dukungan doa yang tiada terhingga.
3. Keluarga besar Sola; Bapa Opa, Ma Leda + Bapa Budi, Ma Melda + Bapa Putu, Bapa Wempy, Bapa Brampi, Ma Im + Bapa Tito, Bapa Jimi, Ma Nona + Bapa Sisco, Ma Ci + Bapa Indra, K' Hendra + k' Mais, k' Ramon + k' Helga, keponakan tercinta k' Debry, Indra, Indri, Ria, Sammy, Sanny, Vannia,



Kiran, George, Petra, Ade tersayang Risal, Prisca Mariana, dan Astri yang telah memberikan dukungan dalam doa serta sebagai penyemangat selama proses pengerjaan skripsi.

4. Ir. Ferry F. Karwur, M.Sc., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kristen Satya Wacana yang banyak membantu dalam hal penandatanganan yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
5. Priska Lydia S. Pulungan, S. Pd., MM, selaku dosen pembimbing I yang sabar mendengarkan curhatan anak bimbingan dan banyak memberikan pengarahan, pendapat, saran, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi..
6. Dewi Kartika, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing II sekaligus penguji 1 yang selalu membimbing dan mengarahkan, memberi saran dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Desi, MSN, selaku penguji II pada saat ujian skripsi. Terimakasih atas bantuan, kritik dan saran yang membuat skripsi ini semakin lebih baik.
8. Ns. Venty Agustina, S.Kep dan Ns. Dary., MSN yang menjadi wali studi saya selama menimba ilmu di Fakultas Ilmu Kesehatan.

9. Kak Bagus asdos statistik Fakultas Informasi dan Komunikasi dan Erik Lay (Paket 2012) yang telah membantu mengolah untuk hasil statistik penelitian menggunakan SPSS 16.
10. Kepala Puskesmas Getasan, Staff TU, dan Perawat yang bersedia menerima penulis untuk meneliti di Puskesmas tersebut, Trimakasih buat bimbingan, serta sarannya selama penulis meneliti disana.
11. Sahabat – sahabat tergokil yang pernah ada Q\_MOMACH (Quize, Minoa, Leha, Atun, Wowo, Cecep), MCDAY (Christine, Dewi, Ana, Yuni) yang selalu memberi semangat dalam mengerjakan skripsi.
12. Sahabat angkatan 2012 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Sukses buat kita semua.
13. Kakak kos yang tercantik, terbaik, dan ter ter yang lain k'Jelly, k' May, k' yeni, Momon, Lovely, Ida, Abel yang selalu memberikan semangat serta saran untuk penulis.
14. Sahabat terkece di salatiga tidak terasa sudah 4 tahun kita bersama mama poro Ucu, Mam Glo, Mother of Pig Ara, Echa poro drom, Nadi badan bongsor, sukses terus kedepan gapai cita-cita kita masing-masing.

15. Kekasih hati Imanuel Dahoklory yang selalu menemani,  
memberikan saran, serta semangat untuk penulis dalam  
penyusunan skripsi.

Salatiga, 16 September 2016

Prisca Merlin Wimona Sola



## ABSTRAK

Prisca Merlin Wimona Sola, 462012102, Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang, Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga.

XVII + 65 halaman, 4 lampiran

Semua instansi kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Salah satu faktor pendukung dalam pelayanan adalah komunikasi. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik. Hubungan komunikasi yang baik antara pasien dan perawat akan membuat pasien merasa diperhatikan, sehingga timbul rasa kepuasan dalam diri pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persentase karakteristik responden rawat inap, mengetahui persentase komunikasi terapeutik perawat, mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien rawat inap serta mengetahui adakah hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode korelasi. Sampel penelitian sebanyak 30 pasien rawat inap. Teknik analisa menggunakan uji *Spearman Rank*.

Responden penelitian dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, lama dirawat, dan sudah pernah atau pertama kali dirawat inap di Puskesmas Getasan. Berdasarkan hasil analisis komunikasi terapeutik lebih dominan responden menyatakan puas 20 orang (67%). Pada hasil analisis tingkat kepuasan pasien menyatakan lebih dominan pasien menyatakan puas sebanyak 19 orang (64%). Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh yaitu  $0.000 < 0.05$  ( $H_1$  diterima) atau dengan kata lain terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa responden penelitian di kelompokkan berdasarkan kriteria. Responden penelitian lebih dominan menyatakan puas dengan komunikasi terapeutik dan tingkat kepuasan serta terdapat hubungan yang sangat erat antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Pasien Rawat Inap, Kepuasan.

Daftar Pustaka : 25 (2002-2015)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.5.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Komunikasi Terapeutik .....	7
2.1.1 Definisi Komunikasi Terapeutik .....	7
2.1.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	8
2.1.3 Karakteristik Komunikasi Terapeutik .....	8
2.1.4 Dasar-dasar Komunikasi Terapeutik .....	10
2.1.5 Jenis Komunikasi .....	11
2.2 Kepuasan Pasien .....	15

2.2.1	Pengertian Kepuasan Pasien .....	15
2.2.2	Indikator Kepuasan Pasien .....	16
2.3	Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	17
2.4	Kerangka Konseptual .....	20
2.5	Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>22</b>
3.1	Tipe Penelitian .....	22
3.2	Desain Penelitian.....	22
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian .....	23
3.4	Defenisi Operasional.....	23
3.5	Responden Penelitian.....	26
3.5.1	Populasi .....	26
3.5.2	Sampel .....	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6.1	Instrumen Penelitian .....	27
3.6.2	Cara Pengumpulan Data .....	28
3.6.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	29
3.7	Analisa Data .....	30
3.7.1	Analisa Univariat .....	30
3.7.2	Analisa Bivariat .....	30
3.8	Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>33</b>
4.1	Profil Puskesmas Tempat Penelitian.....	33
4.2	Pelaksanaan penelitian.....	34
4.3	Gambaran Responden Penelitian .....	35
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.3.2	Karakteristik Responden BerdasarkanUsia .....	36
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama	

Dirawat.....	37
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Pernah atau Pertama Kali di Rawat Inap.....	38
4.4 Hasil Penelitian .....	39
4.4.1 Komunikasi Terapeutik.....	39
4.4.1.1 Komunikasi Verbal .....	39
4.4.1.2 Komunikasi Non Verbal .....	42
4.4.2 Analisis Komunikasi Terapeutik.....	44
4.4.3 Tingkat Kepuasan .....	44
4.4.3.1 Bukti Langsung .....	44
4.4.3.2 Keandalan .....	45
4.4.3.3 Cepat Tanggap .....	45
4.4.3.4 Jaminan .....	46
4.4.3.5 Empati .....	46
4.4.4 Analisis .....	47
4.4.5 Uji Normalitas .....	47
4.4.6 Uji Linearitas .....	48
4.4.7 Analisis Korelasi Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien .....	49
4.5 Pembahasan .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTARPUSTAKA.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.4Defenisi Operasional .....	25
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Partisipan.....	51
Tabel 4.4.1.1 Komunikasi Verbal .....	39
Tabel 4.4.1.2 Komunikasi Non Verbal .....	42
Tabel 4.4.2 Analisis Komunikasi Terapeutik.....	44
Tabel 4.4.3 Tingkat Kepuasan .....	44
Tabel 4.4.3.1 Bukti Langsung .....	44
Tabel 4.4.3.2 Keandalan .....	45
Tabel 4.4.3.3 Cepat Tanggap .....	45
Tabel 4.4.3.4 Jaminan .....	46
Tabel 4.4.3.5 Empati .....	46
Tabel 4.4.4 Analisis .....	47
Tabel 4.4.5 Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.4.6 Uji Linearitas .....	48
Tabel 4.4.7 Analisis Korelasi Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 3.2 Desain Penelitian .....	22
Gambar 4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Gambar 4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 36	
Gambar 4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
Gambar 4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Di Rawat .....	37
Gambar 4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Pernah Atau Pertama Kali di Rawat Inap ...	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian.....	67
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	71
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i> & Kuesioner.....	77
Lampiran 4. Hasil Penelitian .....	85

